



**Caracterización del riesgo psicosocial en los trabajadores de una empresa del sector
servicio de logística y distribución de la ciudad de Bucaramanga, para el diseño de
estrategias de bienestar laboral.**

Ginna Hersilia Suarez Torres, María Cecilia Amaris Caicedo y Leidy Paola Gomez Pinto

Corporación Universitaria Minutos de Dios

Rectoría Oriente / Centro Regional Bucaramanga

Especialización en Gerencia de Riesgos Laborales en SST

Abril de 2026

Caracterización del riesgo psicosocial en los trabajadores de una empresa del sector servicio de logística y distribución de la ciudad de Bucaramanga, para el diseño de estrategias de bienestar laboral.

Ginna Hersilia Suarez Torres, María Cecilia Amaris Caicedo y Leidy Paola Gomez Pinto

Asesor(es)

Yohanna Milena Rueda Mahecha/ Magíster en Educación

Sandra Rocío Salamanca Velandia/ Especialización en Gerencia de Talento Humano

Corporación Universitaria Minutos de Dios

Rectoría Oriente / Centro Regional Bucaramanga

Especialización en Gerencia de Riesgos Laborales en SST

Abril de 2026

Tabla de Contenido

Resumen.....	8
Abstract.....	9
Introducción	10
1. Justificación	10
2. Descripción del problema.....	12
2.1. Planteamiento del Problema	12
2.2. Formulación de Investigación.....	13
3. Objetivos.....	13
3.1. Objetivo General	13
3.2. Objetivos Específicos.....	13
4. Marco referencial	14
4.1. Marco Histórico.....	14
4.2. Antecedentes	22
4.3. Marco Conceptual	28
4.4. Marco Legal	29
5. Metodología	35
5.1. Tipo de Investigación.....	35
5.2. El Enfoque de la Investigación	36
5.3. Población y Muestra Poblacional.....	36
5.3.1. <i>Muestra</i>	36
5.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información	37
5.4.1. <i>Instrumento</i>	38

6. Desarrollo de los objetivos	40
6.1. Objetivo Específico 1. Caracterizar el perfil sociodemográfico de los trabajadores a partir de la aplicación del instrumento batería de riesgos psicosociales.....	40
6.2. Objetivo Específico 2. Analizar los resultados de los factores intralaborales-extralaborales y de estrés, presentes en los funcionarios.....	45
6.3. Objetivo Específico 3. Proponer un programa de intervención en riesgo psicosocial que incluya acciones de prevención, control y promoción del bienestar laboral, en respuesta a las necesidades identificadas en los trabajadores del sector servicio de logística y distribución de la ciudad de Bucaramanga.....	52
7. Conclusiones	52
8. Recomendaciones	60
9. Referencias bibliográficas	58

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Ficha técnica Batería de factores de Riesgos Psicosociales.....</i>	38
Tabla 2 <i>Descripción desarrollo de objetivos.....</i>	40
Tabla 3 <i>Niveles de riesgo psicosocial intralaboral por dimensiones</i>	46
Tabla 4 <i>Niveles de riesgo psicosocial extralaboral por dimensiones.....</i>	48
Tabla 5 <i>Nivel de síntomas de estrés en los trabajadores evaluados.....</i>	50
Tabla 6 <i>Clasificación del nivel de síntomas de estrés según puntaje transformado</i>	50
Tabla 7 <i>Plan de intervención para factores de riesgo psicosocial.....</i>	53

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Relación entre demandas psicológicas, control y soporte social</i>	23
Figura 2 <i>Relación entre demandas psicológicas, control</i>	24
Figura 3 <i>Sexo de la población</i>	41
Figura 4 <i>Edad de la población</i>	41
Figura 5 <i>Estado civil de la población</i>	42
Figura 6 <i>Nivel educativo de la población.....</i>	43
Figura 7 <i>Tipo de contrato de la población</i>	44
Figura 8 <i>Tiempo de contrato de la población.....</i>	45

Lista de Apéndices

	Pág.
Apéndice A. Consentimiento Informado Empresarial	65
Apéndice B. Consentimiento Informado de los Trabajadores.....	66

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo caracterizar los factores de riesgo psicosocial en trabajadores del sector logístico y de distribución en Bucaramanga, con el fin de diseñar estrategias de bienestar laboral. Se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, transeccional y alcance descriptivo. La muestra incluyó 172 trabajadores, evaluados mediante la Batería de Factores de Riesgo Psicosocial. Los datos se analizaron con técnicas estadísticas. Los resultados evidenciaron niveles de riesgo medio, alto y muy alto, principalmente en demandas laborales, liderazgo, control y factores extralaborales, con mayor afectación en personal operativo. Se concluye que estos hallazgos orientan acciones preventivas y fortalecen el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Además, aportan evidencia para toma de decisiones.

Palabras clave: riesgo psicosocial, factores intralaborales, factores extralaborales, bienestar laboral.

Abstract

This study aimed to characterize psychosocial risk factors among workers in the logistics and distribution sector in Bucaramanga, in order to design workplace well-being strategies. It was conducted under a quantitative approach, with a non-experimental, cross-sectional, and descriptive design. The sample included 172 workers, assessed using the Psychosocial Risk Factors Battery. Data were analyzed using statistical techniques. The results showed medium, high, and very high risk levels, mainly in job demands, leadership, control, and extralabor factors, with greater impact on operational staff. It is concluded that these findings guide preventive actions and strengthen the Occupational Health and Safety Management System (OHSMS). Additionally, they provide evidence for decision-making.

Keywords: psychosocial risk, intralabor factors, extralabor factors, occupational well-being, quantitative approach.

Introducción

En la actualidad, las organizaciones realizan sus operaciones en contextos cambiantes, caracterizados por elevadas demandas operativas, modificaciones constantes y exigencias de producción que impactan las condiciones laborales. Estas circunstancias han llevado al análisis de los factores de riesgo psicosocial, los cuales se refieren a aspectos vinculados con la estructura del trabajo, las solicitudes laborales y las interacciones entre compañeros, que pueden repercutir en la salud y el bienestar de los empleados (Moreno-Jiménez, 2011).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) señala que los riesgos psicosociales surgen de la interacción entre el trabajo, su organización y las características del trabajador, pudiendo influir en su salud y desempeño. En Colombia, su identificación y evaluación se encuentran reguladas mediante la Resolución 2646 de 2008 y la Resolución 2404 de 2019, que establecen lineamientos para su medición en el marco del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

El sector servicio de logística y distribución de la ciudad de Bucaramanga desarrolla actividades asociadas al almacenamiento y distribución de mercancías, configurando un contexto organizacional con exigencias operativas particulares que pueden incidir en las condiciones laborales y, por ende, en la presencia de factores de riesgo psicosocial.

En este sentido, y considerando la importancia de su identificación en el marco normativo y organizacional previamente expuesto, el presente estudio se orienta a la caracterización de los factores de riesgo psicosocial en los colaboradores, desde la perspectiva de la Seguridad y Salud en el Trabajo, con el fin de aportar información técnica que facilite la comprensión del fenómeno y la toma de decisiones orientadas al bienestar laboral.

1. Justificación

El estudio del factor de riesgo psicosocial constituye un eje fundamental dentro de la seguridad y salud en el trabajo, debido a su incidencia en la salud integral de los trabajadores y en la sostenibilidad organizacional. De acuerdo con Gil-Monte (2012), la exposición a condiciones psicosociales desfavorables puede afectar la percepción de control, la respuesta emocional y el bienestar psicológico, generando repercusiones tanto a nivel individual como organizacional. En este sentido, su caracterización técnica y sistemática permite comprender su manifestación dentro de un contexto laboral específico.

La relevancia de la presente investigación radica en que proporciona un análisis estructurado del factor de riesgo psicosocial, constituyéndose en un insumo técnico para la toma de decisiones dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Contar con información objetiva y contextualizada favorece la gestión preventiva y el fortalecimiento de los procesos internos orientados al cuidado de la salud de los trabajadores.

Desde el ámbito normativo, el estudio se fundamenta en lo dispuesto por la Resolución 2764 de 2022, la cual establece lineamientos para la identificación, evaluación e intervención del riesgo psicosocial en Colombia. Su desarrollo contribuye al cumplimiento de la normativa vigente y al fortalecimiento de la cultura preventiva en la organización.

Adicionalmente, esta investigación aporta al proceso de formación en Gerencia de Riesgos Laborales, al permitir la aplicación práctica de herramientas técnicas para la identificación y valoración del riesgo psicosocial en un contexto real. De esta manera, se promueve el desarrollo de competencias profesionales orientadas a la gestión integral del riesgo y a la toma de decisiones fundamentadas en criterios técnicos y regulatorios.

2. Descripción del Problema

2.1. Planteamiento del Problema

En el ámbito internacional, la salud mental en el trabajo ha sido reconocida como un componente esencial de la salud ocupacional. La Organización Mundial de la Salud (2022), en un informe mundial sobre salud mental, “transformar la salud mental para todos” ha señalado que, los entornos laborales pueden constituirse tanto en factores protectores como en factores de riesgo para la salud mental, dependiendo de las condiciones organizacionales y psicosociales presentes. De igual forma, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2024) advierte que los riesgos laborales, en general, continúan representando una problemática global asociada a accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo, dentro de las cuales los factores psicosociales han adquirido creciente relevancia en la agenda investigativa y preventiva.

En Colombia, la evaluación del riesgo psicosocial se encuentra regulada en el marco del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, y ha sido objeto de análisis en estudios nacionales sobre condiciones laborales. La Tercera Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo evidenció la presencia de condiciones asociadas a carga mental, exigencias emocionales y organización del trabajo, reconociendo la importancia de su abordaje desde la gestión preventiva, sin establecer relaciones causales directas con desenlaces específicos (MinTrabajo y MinSalud, 2021).

En el contexto de una empresa del sector servicio de logística y distribución de la ciudad de Bucaramanga, se identifican dinámicas organizacionales propias del sector logístico que pueden configurar escenarios asociados al riesgo psicosocial. No obstante, actualmente no se dispone de una caracterización técnica y sistemática que permita determinar cómo se manifiesta este riesgo dentro de la organización. Esta ausencia de información estructurada limita la

comprensión integral del fenómeno y dificulta su abordaje desde criterios técnicos y normativos.

En consecuencia, el problema de investigación se centra en la falta de caracterización del riesgo psicosocial de una empresa del sector servicio de logística y distribución de la ciudad de Bucaramanga, lo cual impide contar con evidencia objetiva para su análisis dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

2.2. Formulación de Investigación

¿Cuáles son los factores de riesgos psicosocial intralaborales- extralaborales, y de estrés, presentes en los funcionarios?

3. Objetivos

3.1. Objetivo General

Evaluar los riesgos psicosociales de los funcionarios de la multinacional, generando estrategias para la prevención, control y mejora continua, que contribuyan a su bienestar laboral.

3.2. Objetivos Específicos

- Caracterizar el perfil sociodemográfico de los trabajadores a partir de la aplicación del instrumento batería de riesgos psicosociales.
- Analizar los resultados de los factores intralaborales-extralaborales y de estrés, presentes en los funcionarios.
- Proponer un programa de intervención en riesgo psicosocial que incluya acciones de prevención, control y promoción del bienestar laboral, en respuesta a las necesidades identificadas en los trabajadores del sector servicio de logística y distribución de la ciudad de Bucaramanga.

4. Marco Referencial

4.1. Marco Histórico

En este sentido, los antecedentes revisados en el campo de la Seguridad y Salud en el Trabajo evidencian que los factores de riesgo psicosocial, como las altas demandas laborales, el bajo control sobre el trabajo y las deficiencias en el liderazgo, tienen una incidencia directa en la salud mental y el bienestar de los trabajadores. Estos elementos, ampliamente documentados en estudios previos, no solo afectan el desempeño laboral, sino que incrementan la probabilidad de aparición de estrés laboral, ausentismo y enfermedades relacionadas con el trabajo. En consecuencia, desde el enfoque del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, se hace necesario no solo identificar estos factores, sino también establecer un programa de intervención en riesgo psicosocial que contemple acciones de prevención, control y seguimiento, orientadas a mitigar los efectos negativos y fortalecer las condiciones laborales una empresa del sector servicio de logística y distribución de la ciudad de Bucaramanga.

Soler (2008), estudió el sector hortofrutícola en Murcia con el propósito de identificar los factores de riesgo psicosocial y su impacto en la salud de los trabajadores y en la organización. A partir de la implementación del FPSICO y el NAQ-RE, desarrolló el instrumento FAPSIHOS, el cual permitió evaluar conductas asociadas al hostigamiento laboral.

Este estudio representa un avance metodológico en la medición de los riesgos psicosociales; sin embargo, evidenció limitaciones al no incluir variables como la carga mental y la autonomía temporal, aspectos que hoy se consideran determinantes en la salud laboral. Este estudio evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo los modelos de evaluación de riesgo psicosocial, lo cual se relaciona directamente con el objetivo del presente estudio.

En la misma línea, Black (2008) mencionado por INSST (2018), señala que su estudio lo

llevó a identificar que “existen pruebas científicas significativas que sugieren una relación evidente entre los riesgos psicosociales y sus repercusiones en la salud física, mental y social de los individuos; esto se ha transformado en una cuestión de salud pública fundamental” (p113).

Esta afirmación, se hace aún más clara cuando no solo se ve afectado el empleado, sino también su familia, en relación con esta perspectiva, indica que hay investigaciones a largo plazo que evidencian que las enfermedades cardiovasculares están vinculadas al estrés, así como a condiciones como la depresión y los trastornos musculoesqueléticos.

Entre los factores asociados al riesgo psicosocial se destacan el bajo control sobre el trabajo, las altas demandas laborales y el desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa, los cuales pueden generar afectaciones en la salud física y mental de los trabajadores, así como un incremento en los costos relacionados con la atención en salud y el impacto en el sistema productivo (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo [INSST], 2018).

De igual manera, en España existe otro estudio de gran relevancia, llevado a cabo por la Organización Mundial de la Salud, que cedió sus derechos de publicación al Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) en 2018. Este informe señala que hay una clara conexión entre el estrés en el trabajo y los riesgos psicosociales.

En este sentido, los empleados se enfrentan a numerosos peligros debido a la naturaleza misma de su labor, incluyendo riesgos químicos, biológicos, físicos, ergonómicos, alergénicos, así como otras cuestiones de seguridad, y en particular a aquellos relacionados con los factores de riesgo psicosocial, que son el foco de esta investigación.

A nivel de América Latina, se consideran dos estudios fundamentales que corresponden a investigaciones realizadas en Venezuela en 2009 y en Perú en 2014, lo que permite una exploración metódica en Colombia. En el año 2009, Romero y Urdaneta analizaron la relación

entre el rendimiento laboral y la calidad de los servicios proporcionados, encontrando que la conexión es mínima o débil, ya que el rendimiento laboral está más vinculado a la influencia de factores de riesgo psicosocial, mientras que la calidad del servicio se relaciona más con habilidades sociales, empatía y otros valores importantes.

Como resultado, el rendimiento laboral mostró un bajo nivel de expectativas; es en este instante que la empresa necesita considerar el bienestar emocional de sus empleados, porque cuando hay oportunidades de progreso dentro de la compañía, los empleados se capacitan y mantienen su motivación, lo que los ayuda a sobrepasar las expectativas.

En este contexto, los estudios revisados evidencian que factores como las altas demandas laborales, el bajo control sobre el trabajo y el desequilibrio entre esfuerzo y recompensa tienen una incidencia directa en la salud y el bienestar de los trabajadores. Estos hallazgos resaltan la importancia de abordar el riesgo psicosocial desde un enfoque preventivo dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

En este sentido, los antecedentes analizados permiten reconocer la necesidad de fortalecer los procesos de identificación, evaluación e intervención del riesgo psicosocial en contextos organizacionales específicos, lo cual se relaciona directamente con el objetivo de la presente investigación orientada a la caracterización de estos factores en una empresa del sector servicio de logística y distribución de la ciudad de Bucaramanga, por logros alcanzados en sus funciones, en este sentido, Arias Galicia (2001) mencionado por Romero y Urdaneta (2009) analizaron la relación entre el rendimiento laboral y la calidad del servicio, encontrando que el desempeño de los trabajadores se ve influenciado en mayor medida por los factores de riesgo psicosocial que por variables operativas del servicio. Sus resultados evidenciaron bajos niveles de expectativas laborales y la necesidad de fortalecer el bienestar emocional de los colaboradores dentro de la

organización.

Estos hallazgos evidencian la importancia de caracterizar los riesgos psicosociales en contextos organizacionales específicos, con el fin de comprender su incidencia en el bienestar y desempeño laboral. afirma que "las recompensas o penalizaciones influyen en el razonamiento, la percepción y la comprensión del trabajador frente a los desafíos que presenta su labor" (p. 72).

En Perú, se puede resaltar el estudio realizado por Valencia (2014) estudió la relación entre los estilos de gestión y la satisfacción laboral, identificando que los modelos de liderazgo participativo y consultivo favorecen el empoderamiento y la motivación de los trabajadores. Asimismo, resaltó la importancia de promover una cultura organizacional orientada al autocuidado y al bienestar.

En este sentido, estos resultados evidencian la necesidad de analizar los factores de riesgo psicosocial asociados al liderazgo dentro de las organizaciones, lo cual se relaciona con la caracterización de dichos factores en el contexto del presente estudio. que se enfoca en la relación entre los estilos de gestión y la satisfacción en el trabajo. Para ello, se basa en las teorías de Rensis Likert y su enfoque sobre el liderazgo, el cual es un modelo que ha probado ser eficaz para alcanzar el empoderamiento y para mantener o aumentar el nivel de satisfacción entre los empleados de la empresa.

Entre los descubrimientos más relevantes de este estudio, se identifica un estilo de gestión que juega un papel crucial en mantener el empoderamiento y, por lo tanto, en la satisfacción laboral, este estilo premiado es el consultivo y participativo, el cual no solo se centra en el empoderamiento, sino también en fomentar una cultura de autocuidado.

En cuanto a investigaciones realizadas a nivel nacional, que se centran en examinar cómo los riesgos psicosociales afectan la salud de los empleados y, por lo tanto, su rendimiento laboral,

se presentan seis estudios que resultan fundamentales para la discusión del trabajo realizado.

En primer lugar, se menciona a Andrade y Gómez (2008), quienes llevaron a cabo un análisis en varias ciudades colombianas, como Medellín, Barranquilla, Cali, Bogotá, Tolima y Valle de Ubaté, entre otras; este estudio se centró en la salud en el trabajo, lo que les permitió adentrarse en las investigaciones efectuadas en Colombia para proteger a los trabajadores.

Desafortunadamente, durante el período estudiado (de los años 90 hasta 2008), todavía no se había hecho una adecuada comparación entre la intervención de las ciencias sociales y la salud en el trabajo, ya que no había respaldo para investigar cómo el ambiente laboral impacta en la salud mental. En el estudio, se observó que “hay un progreso lento, en comparación con otras naciones, en los estudios sobre este asunto, pero que muestra la repercusión de las nuevas corrientes laborales en el área” (p 15); su decisión ha sido la urgente necesidad de fomentar más investigaciones sobre este fenómeno, que aporte claridad a la conexión entre salud y trabajo, donde se hable de una salud holística.

En una de las primeras investigaciones nacionales sobre el tema, Andrade y Gómez (2008) señalaron que el desarrollo de estudios en torno a los factores psicosociales en el trabajo ha sido lento en comparación con otros países, no obstante, este avance refleja la influencia de las nuevas tendencias laborales en la investigación. Los autores concluyeron que es de carácter urgente, fomentar más estudios que aborden la relación entre salud y trabajo desde una perspectiva integral, con metodologías mixtas y la participación tanto de la academia como de las organizaciones, dado que no es posible generar soluciones efectivas sin la implicación de los actores involucrados.

Posteriormente, en la ciudad de Cali, Charria et al. (2011) realizaron un estudio enfocado en identificar métodos e instrumentos para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial; su

propósito fue analizar las condiciones básicas necesarias para dicha evaluación en contextos organizacionales.

A partir de una revisión exhaustiva en diversas bases de datos, identificaron factores estresores denominados “causas de estrés laboral”, tomando como base los modelos Demanda-Control y Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa, aunque se esperaba un panorama limitado, los resultados mostraron avances importantes, especialmente por la aplicación de instrumentos desarrollados en contextos internacionales.

Según los autores, a pesar de que en Colombia aún eran escasos los instrumentos validados, existía un progreso notable a partir de la Resolución 2646 de 2008 y la creación, en 2010, de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial (Charria et al., 2011).

En Medellín también se han realizado aportes significativos, luego del desarrollo de la mencionada batería, surgieron investigaciones centradas en la gestión del conocimiento como herramienta para la solución de problemas organizacionales. Sin embargo, esta nueva etapa también trajo consigo un incremento de la carga mental en los trabajadores, lo que representa una amenaza para su salud física, mental y familiar. Cuenca (2004), citado por Terán y Botero (2014), advierte que este fenómeno se traduce en una mayor especialización, ritmos laborales más acelerados, incremento de funciones y un trabajo en equipo más demandante. Estos cambios afectan al personal de todas las áreas, sin distinción del tipo de empresa.

En la misma línea, Terán y Botero (2014) identificaron que los riesgos más frecuentes en el entorno laboral están relacionados con la gestión organizacional, las características del cargo, el equipo de trabajo, las condiciones de la tarea y del ambiente laboral, así como la duración de la jornada. Además, señalaron que no solo los factores internos de la organización influyen en la

salud de los empleados, sino también las condiciones socioeconómicas de los trabajadores, lo que exige esfuerzos conjuntos para mejorar su calidad de vida.

Finalmente, concluyeron que en Medellín se requiere mayor promoción de programas de bienestar, espacios de participación y estrategias que regulen las demandas emocionales, adaptando los puestos de trabajo a las necesidades del trabajador. También destacaron la importancia de implementar pausas activas obligatorias, que contribuyan a reducir los niveles de estrés y mejorar tanto el desempeño como la calidad de vida de los empleados (Terán y Botero, 2014).

En Bogotá, Pulido (2015) analizó los principales temas de estudio sobre factores psicosociales en Colombia entre 2004 y 2015, encontrando que la mayoría se centaban en los riesgos intralaborales, especialmente en el acoso laboral (mobbing) y el síndrome de burnout. Sin embargo, evidenció un escaso abordaje de los factores extralaborales y de las características individuales de los trabajadores. El autor concluyó que aún falta profundizar en estos aspectos, pues su desconocimiento puede incrementar la rotación de personal, el ausentismo y los accidentes laborales.

Por su parte, Villareal (2012) evaluó el clima organizacional y su relación con los factores psicosociales en los empleados del E.S.E. Hospital Universitario de Santander, en Bucaramanga. A través de un estudio descriptivo con la escala ECO de Fernández (2008), halló que existía una buena relación entre los empleados y sus superiores, caracterizada por confianza y responsabilidad. No obstante, se identificaron inconformidades respecto a la relación esfuerzo–remuneración y al confort físico, debido al ruido y la falta de recursos tecnológicos.

A pesar de ello, se destacó la autonomía, la cohesión y la flexibilidad laboral, elementos clave para fortalecer el clima organizacional. De igual forma, Rodríguez y Roza (2014)

analizaron los factores psicosociales intralaborales en profesionales de una institución de salud de tercer nivel en Bucaramanga. Su estudio descriptivo reveló que el 76,06 % de los participantes presentaba un alto nivel de riesgo psicosocial, principalmente asociado a las demandas del trabajo.

Concluyeron que los factores interpersonales, como el liderazgo y las relaciones sociales, así como los factores individuales, como la colaboración entre compañeros, influyen directamente en el clima laboral, recomendando la implementación inmediata de acciones preventivas y ajustes en la carga de trabajo.

Más adelante, en 2017, en las Unidades Tecnológicas de Santander (U.T.S.) se realizó una evaluación del clima laboral a cargo de psicólogos de la empresa POP S.A.S., utilizando la escala EDECO de la Fundación Konrad Lorenz. Los resultados reflejaron un ambiente laboral positivo, destacando el sentido de pertenencia (91%), el liderazgo (83%), las relaciones interpersonales (83 %) y la coherencia administrativa (81%).

Las áreas con menor puntaje correspondieron a los valores colectivos (59%), aunque sin llegar a niveles negativos, ese mismo año, Rodríguez (2017) llevó a cabo un estudio en una IPS de tercer nivel en Bucaramanga, con una muestra de 29 trabajadores, concluyendo que existía un nivel alto de estrés y un riesgo psicosocial medio tanto intra como extralaboral. Resaltó, además, que las buenas relaciones interpersonales y el adecuado manejo de las demandas emocionales funcionan como factores protectores en el entorno laboral.

Finalmente, (Pinto et al.,2022) analizaron los factores de riesgo psicosocial en el personal sanitario que atendió pacientes con COVID-19 en Colombia durante 2020 y 2021. A partir del análisis de bases de datos, concluyeron que este grupo presentó una elevada exposición previa a riesgos laborales, la cual se agravó durante la pandemia. Los dominios con mayor presencia de

riesgo fueron las demandas laborales, el control sobre el trabajo, el liderazgo, las recompensas y los factores extralaborales, evidenciando la vulnerabilidad del personal de salud en contextos de alta exigencia.

4.2. Antecedentes

La elaboración del marco teórico es crucial, ya que ayuda a caracterizar qué autores han mostrado su interés en la temática y cuáles han realizado contribuciones significativas que han influido en la mejora de la calidad de vida de los colaboradores en el ámbito laboral. Por lo tanto, se examinarán algunos teóricos que han tenido un impacto notable en el tema de esta investigación.

Así mismo, en los años recientes, se ha dado una gran importancia a la salud de los empleados, pues las empresas han reconocido que su activo más importante es el capital humano. Ahora bien, se han llevado a cabo investigaciones que fundamentan la relación que tienen los trabajadores con su entorno laboral, sin ignorar los posibles desequilibrios que pueden surgir debido a las circunstancias o a la propia naturaleza de la organización, que, junto con los factores psicosociales, pueden ser causas de estresores (Pérez, 2018).

Es importante mencionar que los estresores aparecen cuando hay un exceso de activación o un esfuerzo excesivo, y la persona afectada ha agotado todos sus recursos para enfrentar el nivel de resistencia. De este modo, resulta imposible para ella mantener el equilibrio entre los factores internos de la organización, sus características personales y los aspectos de su entorno socioeconómico.

Este conflicto interno lo lleva a mejorar sus habilidades, poniendo en peligro su capacidad para atender las exigencias de su trabajo, lo que repercute en su desempeño además de afectar su bienestar psicológico, emocional y conductual, tal como mencionan Wheaton (1996) y

Sandín (1999) citados por Quiceno y Vinaccia (2007). A la vez, cada persona tiene sus propias formas de manejar el estrés, lo que provoca reacciones diferentes ante situaciones estresantes.

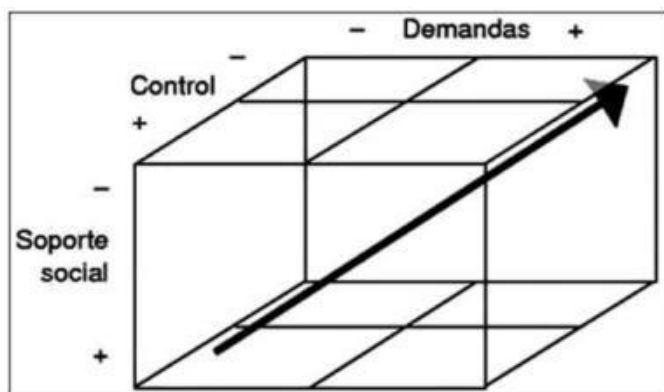
Como indican Quiceno y Vinaccia (2007), “Es ampliamente reconocido que los entornos laborales pueden generar niveles de estrés variables entre individuos, especialmente cuando las técnicas de afrontamiento que utilizan fallan” (p. 118).

Por otra parte, al analizar el pasado, se descubre que uno de los primeros en estudiar el estrés, sus impactos y estrategias de prevención fue Kasarek (1979), quien se mostró interesado en explorar los factores que producen tensión mental, los cuales hoy en día se consideran elementos estresantes que forman parte de los riesgos psicosociales.

Este investigador, creó un modelo para el manejo del estrés, al que llamó “modelo demanda – control”. Lo implementó con un grupo de prueba, donde Kasarek (1979) observó que este modelo sugiere que la tensión mental surge de la interacción entre las exigencias laborales y la libertad de elección en el trabajo. El modelo parece esclarecer resultados contradictorios previos que se centraban en los efectos aislados de las demandas laborales y el grado de autonomía en el empleo.

Figura 1

Relación entre demandas psicológicas, control y soporte social.



Nota. La figura evidencia la relación entre demandas psicológicas, control y soporte social.

Fuente: Vega (1998). Recuperado de Chiang et al. (2013).

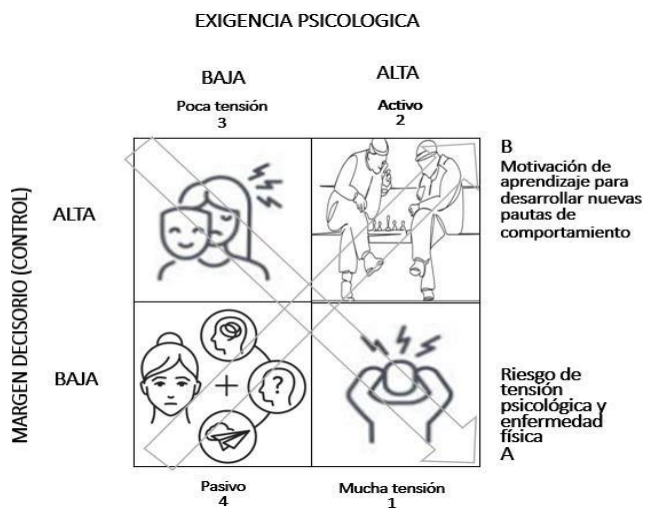
Aspectos que, al ser traducidos al español, muestran que la tensión psicológica surge de la combinación entre las exigencias del trabajo, la extensión y la falta de conexión en la toma de decisiones laborales. Esto se puede resumir en que, cuando el empleado tiene escasa autonomía para decidir y enfrenta grandes demandas laborales, puede aparecer una tensión mental.

Si esta situación no se maneja adecuadamente, puede desarrollar estrés crónico y, potencialmente, en Burnout u otros problemas de salud física y mental. Estas cuestiones pueden afectar el desempeño laboral y la productividad, contribuyendo a aumentar la insatisfacción en el trabajo y a la pérdida de conexión con la organización (Kasarek, 1979).

Según Pérez (2018), quien retoma los planteamientos de Karasek (1979) y Karasek, Baker et al. (1981), las demandas psicológicas se entienden principalmente desde una perspectiva cuantitativa, refiriéndose a la cantidad de trabajo en relación con el tiempo disponible para su ejecución, así como a las interrupciones que implican pausar las tareas. En este sentido, “las demandas psicológicas se entienden de forma principalmente cuantitativa: se refiere a la cantidad de trabajo en relación al tiempo que se tiene para realizarlo (presión de tiempo) y a las interrupciones que requieren pausar las tareas” (Pérez, 2018, p. 113), lo que evidencia la carga que estas exigencias representan para la persona en su entorno laboral.

Lo anterior se puede evitar y para ello es fundamental que a los empleados se les otorgue una mayor autonomía en la toma de decisiones, de modo que se sientan integrados en la empresa, asegurando que los objetivos establecidos sean alcanzables, cumpliendo con las metas planteadas y manteniendo un nivel compartido de las demandas laborales y mentales/emocionales, lo cual se muestra en la figura siguiente.

Figura 2

Relación entre demandas psicológicas, control.

Nota. La figura evidencia la relación entre demandas psicológicas y control. Recuperado de Chiang et al (2013).

En este aspecto, Siegrist (2008) subraya que la elevada incidencia del estrés psicosocial prolongado en el entorno laboral, si no se maneja adecuadamente se acumula en el origen de los trastornos depresivos, representando un grave desafío para la salud pública. Sin embargo, estos peligros son manejables, lo cual resalta la relevancia de la prevención.

La cual debe ser definida por los modelos teóricos de desequilibrio, por un lado, la demanda-control y por el otro el esfuerzo-recompensa, ya para finalizar el entrono estrés-trabajador, se trae a exposición las argumentaciones publicadas por Siegrist (1996), quien plantea que “además del modelo de ajuste persona-entorno (JR French, RD Caplan, & RV Harrison, 1982) y el modelo de demanda-control.

Propone un tercer modelo que se centra en la evaluación de la afectación a nivel salud que trae consigo la exposición a altos niveles de estrés laboral y a este modelo lo llamó esfuerzo-recompensa, lo que permite considerar la relación existente entre un alto costo y una baja ganancia, alto costo para la salud del trabajador /baja ganancia para la organización, que en

palabras del propio Siegrist (1996), el modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa es cuando hay efectos adversos para la salud por la experiencia estresante en el trabajo.

Otro aspecto que necesita un análisis minucioso es la motivación, ya que está estrechamente vinculada con la inteligencia emocional. Dado que el coeficiente emocional puede tener más impacto que el coeficiente intelectual, por lo tanto, es fundamental que las organizaciones le dediquen atención especial.

Siguiendo esta línea, Roussel (2000) considera que establecer una definición de motivación en el ámbito laboral representa un reto, dado que las opiniones, estudios y enfoques de gestión varían en cuestiones tan cruciales para las empresas. Resalta que abordar la motivación es un trabajo complicado para toda organización, puesto que, a nivel mundial, cada una posee su personalidad única y actúa de acuerdo a sus valores, principios y, en definitiva, su cultura distintiva.

Para Roussel (2000), la idea de la motivación como un tema de interés para la investigación fue mencionada por los psicólogos Tolman (1932) y Lewin (1936). Consideraban que el éxito de las empresas estaba relacionado con el impulso del rendimiento colectivo, que a su vez depende del rendimiento individual; por lo tanto, era necesario descubrir maneras de aumentar la motivación de los empleados. Esta perspectiva se difundió entre los colaboradores, lo que generó la necesidad de establecer un concepto más accesible y aplicable.

Por lo tanto, Pinder (1984, como se citó en Roussel, 2000) sugiere que la intensidad de la motivación puede ser baja o alta, variando no solo entre diferentes personas y en distintos momentos, sino también dentro de la misma persona a través del tiempo y según las circunstancias. Esto hace referencia a que el nivel de motivación puede cambiar en función de las situaciones que enfrentan los individuos y las diversas etapas de cada persona.

Según Pinder (1984, citado por Roussel, 2000), la motivación se compone de cuatro elementos esenciales que explican la conducta humana. El primero es la activación conductual, que impulsa al individuo a iniciar una tarea después de un periodo de descanso. El segundo es la dirección de la conducta, la cual orienta el esfuerzo hacia metas específicas. El tercero, la intensidad conductual, refleja el nivel de energía física, mental y emocional invertida para lograr los objetivos. Finalmente, la persistencia de la conducta se manifiesta en la capacidad de mantener el esfuerzo hasta alcanzar los resultados esperados.

Asimismo, Roussel (2000) destaca que la motivación puede ser intrínseca —impulsada por el interés personal y la satisfacción interna— o extrínseca, cuando depende de recompensas externas como el reconocimiento o la compensación económica. Ambas influyen directamente en el desempeño y compromiso del individuo dentro del entorno laboral.

Hasta ahora, se han expuesto elementos que ayudan a identificar los elementos de riesgo psicosocial y su impacto en el rendimiento laboral, como la visión común que tienen los empleados sobre el entorno laboral y las circunstancias en que se llevan a cabo las tareas, que afectan de manera directa la satisfacción, motivación y la percepción de cada uno de los integrantes de la organización.

A demás, Chiavenato (2015) valida la importancia del clima laboral con la motivación señalando la relación recíproca que debe permanecer de manera armoniosa ya que, la alteración del uno afecta a la otra. En ese orden de ideas, cuanto mayor sea la motivación mejor será el clima laboral y cuanto más elevado sea la calidad del clima laboral mayor será la motivación lo cual redundará en estados de interés y satisfacción para los trabajadores.

Por otro lado, es importante señalar que, al examinar los factores de riesgo psicosocial y su impacto en el rendimiento laboral, la percepción que tienen los integrantes de la organización a

la que pertenecen, junto con su motivación, juegan un papel crucial.

En las últimas décadas, se ha popularizado el término riesgo psicosocial, que se refiere al conjunto de variables relacionadas con las percepciones de los empleados dentro de la organización (Peiró y Prieto, 1996). En esta misma línea de análisis, es fundamental reconocer que las relaciones entre las personas son esenciales al evaluar el riesgo psicosocial, incluyendo la capacidad de manejar las propias emociones y las de los demás, la colaboración en grupo y las habilidades que se derivan de ello, constituyendo la base del liderazgo, la resolución de problemas y la efectividad en las interacciones.

Así mismo, no se puede pasar por alto la motivación laboral, que se refiere a la habilidad de las empresas y organizaciones para promover el impulso positivo entre sus empleados en las actividades laborales, junto con incentivos por su calidad, productividad y esfuerzo (Beltrán, 2004).

4.3. Marco Conceptual

El estudio de los factores de riesgo psicosocial ha adquirido una creciente relevancia en el campo de la Seguridad y Salud en el Trabajo debido a su impacto en el bienestar de los trabajadores y en el desempeño organizacional. Para comprender este fenómeno, es necesario abordar algunos conceptos fundamentales como el clima organizacional, el rendimiento laboral, el estrés laboral y los factores de riesgo psicosocial.

Ahora bien, cuando se menciona el clima organizacional, se trata de un recorrido a través de la literatura disponible desde 1961 hasta hoy. Para la investigación en cuestión, se ha optado por utilizar la definición proporcionada por Glisson (2007) y Schneider, Bowe, Ehrhart, y Holcombe (2000), citados por Rusu y Avasilcai (2014), quienes describen este concepto como “las percepciones subjetivas de los empleados sobre cómo les afecta su entorno de trabajo como

individuos.” (p. 52).

En este momento, el primer autor mencionado es Glisson, y ahora se están evaluando las contribuciones de Schneider, Bowe, Ehrhart y Holcombe, (2000), quienes opinan que "dado que está más vinculado a la persona y al entorno laboral que la rodea, el clima organizacional se fundamenta en patrones percibidos a partir de las experiencias y conductas concretas de los individuos en las organizaciones" (p. 52).

Por otro lado, el rendimiento en el trabajo es un aspecto fundamental que se debe tener en cuenta para el desarrollo del presente proyecto de investigación y por esta razón, Flores, (Martínez et al.,2020) mencionan que "es la efectividad que un empleado muestra al realizar sus tareas". Para fortalecer su punto de vista, refieren a Bittel (2000), quien sostiene que en el contexto laboral todo está afectado por la motivación.

Es decir, el rendimiento laboral está directamente relacionado con las expectativas que el empleado tiene respecto a su trabajo, su posición y sus condiciones laborales, además de sus aspiraciones o metas personales. Por ende, el rendimiento depende del coeficiente emocional y de la comprensión que tiene el trabajador acerca del puesto para el que ha sido contratado.

Por otro lado, la Comisión Europea (2002), mencionada por Moreno y Báez (2010), sostiene que es fundamental abordar el manejo del estrés laboral para mejorar la calidad de vida de los empleados. A este respecto, señalan que existen pautas o patrones establecidos de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y, por ende, conductuales ante situaciones adversas que son percibidas como perjudiciales con relación a la tarea o en su entorno laboral. Se define por un aumento de la excitación, lo que resulta en una sensación de pérdida de control y la carencia de recursos para enfrentar dichas situaciones. De la misma forma, Moreno y Báez (2010) mencionan a Shirom (2003), quien se refiere a los dos tipos de estrés que abarcan este

campo.

En primer lugar, habla del distrés, que surge cuando las exigencias del trabajo superan los recursos del empleado, lo que provoca una carga emocional negativa, especialmente ante situaciones adversas que generan desajuste y descomposición emocional.

El otro tipo de estrés es el eustrés, que impulsa la consecución de metas organizacionales cuando éstas son alcanzables y razonables. Los factores de riesgo psicosociales en las organizaciones son de carácter predictivo, es por ello que Moreno (2011), detallan a pormenores, el contexto organizacional, aunándolo a la posibilidad, de que ese factor provoque u ocasione daños en la salud de los colaboradores, que alteren su bienestar y que desencadenen en presentismo laboral, estrés laboral, Burnout e incluso accidentes laborales y enfermedad laboral; la razón de esto es que pueden llegar a alterar y desequilibrar los recursos emocionales con que cuenta el individuo para hacerle frente.

Esto, se puede presentar por la percepción que tiene el trabajador de una falta de control en las tareas que realiza por tanto no tiene control sobre su trabajo, se siente vulnerado a notar un aumento real o imaginario (depende del agotamiento) de la carga laboral, de la intensidad horaria, del trabajo bajo presión, de los turnos, de una comunicación interna deficitaria, donde no hay claridad de los roles y se tiene al trabajador como un colaborador multitareas (Moreno 2011).

En esta perspectiva, se colige que los factores de riesgo psicosocial, 1) Se extienden en el espacio y el tiempo, 2) Son difíciles de objetivar, 3) Afectan a los otros riesgos, 4) Tienen escasa cobertura legal, 5) Están moderados por otros factores, 6) Son difíciles de modificar (Moreno, 2011, p. 25), dichos factores son predisponentes en cuanto a que si no hay un adecuado coeficiente emocional para gestionar las emociones, se desencadenan situaciones amenazantes

para la salud de los trabajadores donde en cada individuo se manifiestan de forma diferente.

Ahora bien, al referirse a los factores que brindan protección, se hace mención a las características de las personas, así como a la manera en que se percibe su individualidad y el contexto que los rodea. Estos elementos contribuyen a disminuir los efectos adversos del estrés sobre la salud mental y, por qué no, también sobre la salud física, mejorando así la sensación de bienestar.

Frente a la existencia de factores que generan estrés Astudillo y Cols (2009), aspectos como la resiliencia, el entendimiento de uno mismo y la inteligencia emocional, junto a las habilidades sociales y la capacidad para resolver problemas, son fundamentales para reducir la vulnerabilidad y el riesgo de enfermar, dado que permite desvincularse del sufrimiento emocional, también conocido como indefensión aprendida.

Respecto al riesgo psicosocial, debe interpretarse según lo estipulado en la legislación española mencionada por Fernández (2010), como la probabilidad de que los empleados de una organización experimenten un daño físico o mental, ya sea de manera directa o indirecta debido a una gestión inadecuada en los puestos de trabajo, así como en los métodos y procesos llevados a cabo en cada área, donde las competencias del trabajador no se alinean con las exigencias del puesto.

Con relación al riesgo psicosocial, es importante comprender, según la legislación española mencionada por Fernández (2010), como la posibilidad de que los empleados de una empresa experimenten daño tanto físico como mental, ya sea por razones directas o indirectas derivadas de la inadecuada administración de los roles laborales, así como de los métodos y procedimientos implementados en cada área, donde las habilidades del empleado no coinciden con las demandas del trabajo.

Además, estos problemas pueden surgir debido a la "influencia negativa de la organización y de las condiciones laborales, así como de las dinámicas sociales dentro de la empresa y de cualquier otro "factor ambiental" asociado al trabajo".

Sumado a esta definición, Fernández (2010) realiza un análisis integral en el que considera los impactos que cada elemento que afecta la salud mental de los trabajadores tiene sobre ellos. Presenta un informe detallado sobre las repercusiones de una gestión inadecuada del riesgo psicosocial, donde el estrés laboral ha aumentado notablemente a nivel global, junto con la desmotivación y la deshumanización en el entorno laboral.

También es cierto que las características individuales de una persona pueden moderar o intensificar estos aspectos, y que la falta de atención a estas cuestiones o su manejo inadecuado pueden ser responsables de la deserción y las enfermedades laborales que se han reportado en la última década.

Es evidente que, en todas las organizaciones, y de acuerdo a su propia naturaleza y cultura, existen sistemas destinados a promover la seguridad en el trabajo. Tal como lo señalaron Everson et al. (2017), estos sistemas están orientados hacia la probabilidad de que un empleado mantenga su puesto; esto se debe a que, según la teoría económica, durante períodos de alta productividad y temporadas de demanda, las empresas sienten la necesidad de invertir en su producción.

Para alcanzar los objetivos establecidos, es fundamental que el personal esté motivado y libre de tensiones emocionales, lo que optimizará su desempeño. Una de las posibles mejoras en este aspecto son los salarios equitativos y una adecuada organización de los roles laborales.

4.4. Marco Legal

Para cumplir con las exigencias que enmarca este apartado, se ha de enfatizar en las leyes

que Colombia ha dispuesto para garantizar el desarrollo laboral digno de toda su población, por ello, se hace presente la Ley 1010 de 2006, ley que obliga a adoptar medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo (Congreso de Colombia, 2006), aspecto que en los últimos tiempos, han sido significativos dentro de algunas organizaciones.

Es por ello que sumado a la Ley 100 del 2006, se generan nuevas disposiciones y responsabilidades, naciendo la Resolución 2646 de 2008 en la cual se establece las disposiciones y se definen responsabilidades para identificar, evaluar, prevenir, intervenir y monitorear de manera constante, la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo” (Ministerio de Protección Social, 2008), este es un momento decisivo para las organizaciones dado que hace hincapié en el recurso más importante que tiene una empresa y le dota de una responsabilidad especial en proveer su bienestar promoviendo medidas adicionales para blindar su salud integral.

Habría que decir también, que la legislación sigue avanzando para brindarle más y mejores garantías a la población trabajadora del país, por ello establece la Ley 1562 del 2012, en donde se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional, y ese mismo año (Congreso de Colombia, 2012) fija la Ley 1566 de 2012 en ella se dictan normas para garantizar la atención integral a personas que consumen sustancias psicoactivas y se crea el premio nacional.

A este respecto es imperioso mencionar que, hasta el momento no se había tenido en cuenta ninguna estrategia para mitigar y ayudar a la población afectada por este flagelo por ello se inician los programas de promoción y prevención, para el mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos con miras a alcanzar una vida que valga la pena ser vivida.

Consecuencia de lo anterior, durante el mismo 2012, se promulgan dos resoluciones más,

la primera, fue la Resolución 652 de 2012 del Ministerio de Trabajo que establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones.

Este comité se convierte en el mecanismo institucional, creado principalmente para la identificación y atención a riesgos psicosociales, promover una sana convivencia, canalizar las quejas buscando soluciones tempranas fomentando ambientes laborales saludables.

Y la segunda fue la Resolución 1356 de 2012 en la cual se modifica parcialmente la Resolución 652 de 2012, donde da los lineamientos para la creación del Comité de Convivencia Laboral quedando compuesto por dos representantes del empleador y dos de los trabajadores, con sus respectivos suplentes (Ministerio de Trabajo, 2012).

Posteriormente, en el Decreto 1477 de 2014 se expide la Tabla de Enfermedades Laborales, aquí le da validación científica y jurídica al estudio de la salud mental en el trabajo, justifica estudiar la relación entre condiciones psicosociales y resultados organizacionales.

Considerando que el artículo 4º de la Ley 1562 de 2012, define como enfermedad laboral aquella que es contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar (presidente de la República, 2014), potenciando de esta manera la importancia de la salud mental y manteniendo especial énfasis en los factores de riesgo psicosocial, marcando una nueva era inclusiva y dotando a los empresarios de nuevas herramientas para poder brindar mejoras laborales y mejores condiciones intralaborales a sus colaboradores.

Por último, se relaciona dos resoluciones una del 2019 que fue derogada por la del 2022, no obstante, debe ser incluida en esta investigación toda vez que cuando se inició el estudio estaba vigente y aunque no lo estuviese marco un hito en la forma de gestionar el Recurso

Humano en las organizaciones, el estado reconoció este problema y generó normas orientadas a prevenirlo, gestionarlo y mitigar sus efectos, lo cual fundamenta cualquier investigación sobre este tema, es por ello, que se destaca que la Resolución 2404 de 2019.

Por la cual se adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones; cabe destacar que esta resolución fue derogada por la Resolución 2764 de 2022 (Ministerio del Trabajo, 2019).

Por último, es necesario mencionar que, resulta clave alinear el manejo de la gestión de la carga de trabajo y la organización de labores según lo indicado en la Resolución 2646 de 2008, la cual exige a las empresas identificar, evaluar, frenar y atender los riesgos psicosociales derivados de su entorno. Tales aspectos incluyen exigencias laborales altas, tiempos límite insuficientes para ejecutar tareas y repartos desiguales de obligaciones, problemas que afectan tanto la salud emocional como la eficiencia del personal.

Por ello, revisar y ajustar las tareas junto a los periodos de ejecución no solo mejora el desempeño corporativo, sino que satisface una norma enfocada en fomentar el bienestar dentro del sitio de trabajo y evitar conflictos psicosociales (Ministerio de la Protección Social, 2008).

5. Metodología

5.1. Tipo de Investigación

La presente investigación se clasifica como no experimental, dado que las variables de estudio no son manipuladas y se analizan en su contexto natural, una vez han ocurrido los hechos. Asimismo, corresponde a un diseño transeccional o transversal, ya que la recolección de datos se realiza en un único momento, con el propósito de describir las variables y su

comportamiento en un tiempo determinado (Hernández et al., 2014).

En este sentido, el estudio adopta un alcance descriptivo, debido a que se enfoca en la caracterización de los factores de riesgo psicosocial presentes en los trabajadores, permitiendo identificar sus condiciones y niveles de riesgo sin establecer relaciones de causalidad.

5.2. El Enfoque de la Investigación

La investigación se desarrolla bajo un enfoque cuantitativo, puesto que se fundamenta en la medición y análisis estadístico de los datos obtenidos mediante la aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial. Este enfoque permite identificar tendencias, niveles de riesgo y patrones relevantes, garantizando objetividad, validez y confiabilidad en los resultados, en concordancia con los objetivos planteados (Hernández et al., 2014).

5.3. Población y Muestra Poblacional

La población objeto de estudio está conformada por 172 trabajadores adscritos mediante una relación contractual de una empresa del sector servicio de logística y distribución de la ciudad de Bucaramanga, De acuerdo con los criterios de Hernández-Sampieri et al. (2014), la delimitación de la población es el paso esencial para determinar la muestra sobre la cual se recolectarán los datos cuantitativos del riesgo psicosocial.

5.3.1. Muestra

La población de la presente investigación está constituida por un censo total de 172 trabajadores vinculados mediante relación contractual de una empresa del sector servicio de logística y distribución de la ciudad de Bucaramanga, Para la selección de los participantes, se determinó el uso de un muestreo no probabilístico por conveniencia, el cual se define como la selección de aquellos casos que se encuentran disponibles y accesibles para los investigadores en un momento y espacio específicos (Hernández- Sampieri et al., 2014).

Bajo este criterio, la muestra final quedó conformada por los colaboradores que, tras cumplir con los requisitos de inclusión, aceptaron participar voluntariamente en el estudio mediante la firma del consentimiento informado, permitiendo así una recolección de datos primaria sobre los riesgos laborales de origen psicosocial que afectan a la organización.

5.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

Después de la aplicación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, aplicada por la profesional en psicología Leidy Johana Coronado Rodriguez, colaboradora de la compañía Prometeo, Grupo Empresarial, con especialización en Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, Licencia No. 07114, se procederá a la organización y procesamiento de la información mediante el aplicativo dispuesto por el Ministerio de Protección Social para tal fin.

Posteriormente, se realizará el análisis e interpretación de los resultados obtenidos, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por el Ministerio del Trabajo para la evaluación y valoración de los factores de riesgo psicosocial en Colombia, lo que permitirá la identificación de niveles de riesgo y la formulación de conclusiones pertinentes para el estudio (Ministerio de la Protección Social, 2010).

Técnica de recolección de información: encuesta estructurada, mediante la aplicación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.

Modalidad de aplicación: Autoaplicada, de acuerdo con las condiciones operativas de la población objeto de estudio, en esta modalidad el examinador entrega a cada trabajador el cuestionario y le solicita seguir las instrucciones.

Procedimiento de aplicación: se llevará a cabo la aplicación de la batería de riesgo psicosocial a la población seleccionada, previa socialización del objetivo del estudio y la firma

del consentimiento informado. Se garantizará la confidencialidad de la información y se brindarán instrucciones claras para el diligenciamiento de los instrumentos. Posteriormente, se realizará la recolección, verificación, digitación, procesamiento y análisis de los datos en el aplicativo oficial, con el fin de obtener los resultados y su respectiva interpretación (Ministerio de la Protección Social, 2010).

5.4.1. Instrumento

Para el desarrollo del presente estudio se empleará la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, elaborada por el entonces Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana (2010), adoptada inicialmente mediante la Resolución 2646 de 2008 y actualizada a través de la Resolución 2764 de 2022 del Ministerio del Trabajo.

Esta última establece los lineamientos técnicos obligatorios para la identificación, evaluación, monitoreo e intervención de los factores de riesgo psicosocial dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (Ministerio del Trabajo, 2022).

La batería está dirigida a trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Laborales y permite evaluar factores intralaborales, extralaborales y el nivel de estrés asociado a las condiciones de trabajo. En coherencia con el enfoque cuantitativo y el diseño no experimental transeccional adoptado en la investigación (Hernández-Sampieri et al., 2014), se aplicarán los siguientes instrumentos:

- Ficha de datos sociodemográficos y ocupacionales.
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A o B, según el nivel del cargo).
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral.

- Cuestionario para la evaluación del estrés.

No se incluirán en esta fase las guías de entrevistas semiestructuradas, análisis del puesto de trabajo ni grupos focales, debido a que el alcance del estudio es descriptivo y cuantitativo, orientado a la caracterización estadística de los factores de riesgo psicosocial presentes en una empresa del sector servicio de logística y distribución de la ciudad de Bucaramanga.

Tabla 1

Ficha técnica Batería de factores de Riesgos Psicosociales.

Elemento	Descripción
Nombre	Batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (intralaborales y extralaboral)
Fecha de publicación	Julio del 2010
Autores	Ministerio de la protección social- pontificia universidad Javeriana. subcentro de Seguridad Social y Riesgos Laborales *Ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional) *Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A) *Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B) *Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral
Instrumentos que componen la batería del colaborador	*Guía para el análisis psicosocial del puesto de trabajo *Guía de entrevistas semiestructuradas para la evaluación de factores de riesgos psicosociales intralaborales *Guía de grupos focales para la evaluación de factores de riesgos psicosociales intralaborales *Cuestionario para la valoración del estrés (Villalobos, 1996,2005 y 2010)
Población a quien va dirigida	Trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Laborales en Colombia.
Puntuaciones	Específicas para cada instrumento que componen la batería
Objetivo de la batería	Identificar y Evaluar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral en población laboralmente activa.
Alcance	Identificar datos socio-demográficos y ocupacionales de los trabajadores, establecer la presencia o ausencia de riesgos psicosociales intra y extralaborales y determinar su nivel de alcance

Nota: Datos adaptados de Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana

(2010)

Tabla 2

Descripción desarrollo de objetivos.

Título	Objetivo General	Objetivo Específico	Fases / Actividades	Resultado
Caracterización del riesgo psicosocial en los trabajadores de una empresa del sector servicio de logística y distribución de la ciudad de Bucaramanga.	Evaluar los riesgos psicosociales de los funcionarios de la multinacional, generando estrategias para la prevención, control y mejora continua, que contribuyan a su bienestar laboral.	Caracterizar el perfil sociodemográfico de los trabajadores a partir de la aplicación del instrumento batería de riesgos psicosociales.	Aplicación de la batería de Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial diseñada por el Ministerio de Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana, conforme a la Resolución 2646 de 2008.	Identificar los factores de riesgo psicosocial para conocer cuáles afectan a los colaboradores.
		Analizar los resultados de los factores intralaborales-extralaborales y de estrés, presentes en los funcionarios.	Tabulación de los datos recolectados utilizando los lineamientos de la Guía Técnica declarada en la Resolución 2764 de 2022.	Análisis e interpretación de resultados.
		Proponer un programa de intervención en riesgo psicosocial que incluya acciones de prevención, control y promoción del bienestar laboral, en respuesta a las necesidades identificadas en los trabajadores del sector servicio de logística y distribución de la ciudad de Bucaramanga.	Con base en los resultados de la batería de riesgo psicosocial se proponen estrategias de acuerdo con la Guía Técnica y los protocolos establecidos en la Resolución 2754 de 2022.	Fomentar un ambiente laboral sano y adecuado para los colaboradores.

6. Desarrollo de los Objetivos

6.1. Objetivo Específico 1. Caracterizar el perfil sociodemográfico de los trabajadores a

partir de la aplicación del instrumento batería de riesgos psicosociales.

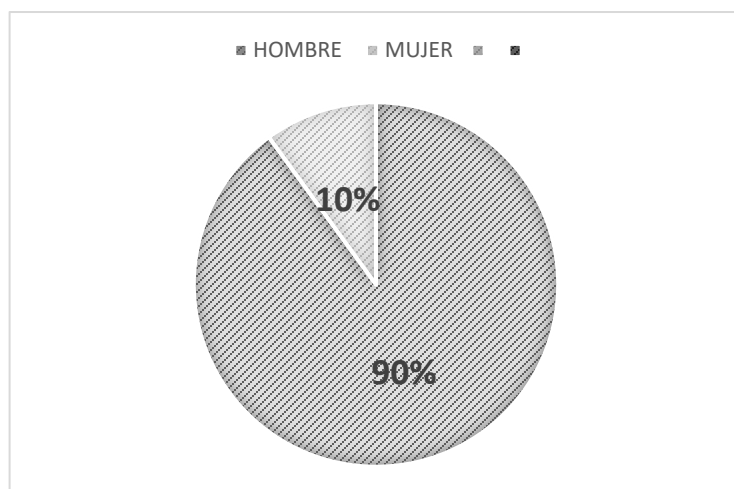
Para dar cumplimiento al Objetivo Específico 1, se realizó la caracterización del perfil sociodemográfico de los trabajadores en una empresa del sector servicio de logística y distribución de la ciudad de Bucaramanga, a partir de la información recolectada en la ficha de datos generales incluida en la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, adoptada mediante la Resolución 2764 de 2022 del Ministerio del Trabajo.

La población evaluada estuvo conformada por 172 trabajadores, pertenecientes al área operativa y administrativa del centro de distribución.

La caracterización de la población evaluada es la siguiente:

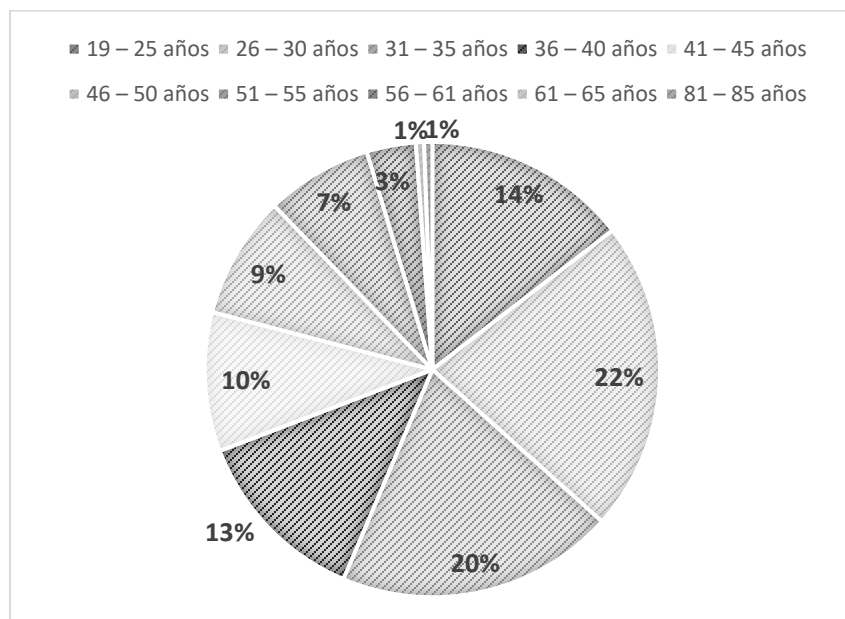
Figura 3

Sexo de la población.

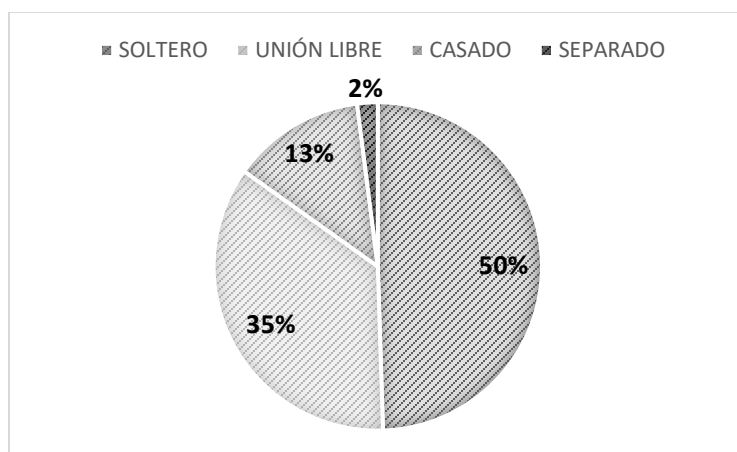


El 90% de los participantes corresponde al sexo masculino, mientras que el 10% pertenece al sexo femenino. Esta distribución se relaciona con la estructura ocupacional del centro de distribución, en la cual predominan cargos de carácter operativo y logístico, como cargue, descargue, almacenamiento y despacho de mercancía, actividades que históricamente han presentado una mayor participación masculina.

Figura 4

Edad de la población.

La mayoría de los trabajadores se encuentra en el rango de edad entre 25 y 40 años. Esta distribución se relaciona con las dinámicas laborales del centro de distribución, caracterizadas por turnos de trabajo, exigencias operativas y ritmos de actividad que requieren capacidad de adaptación, resistencia y continuidad en las tareas propias de los procesos logísticos

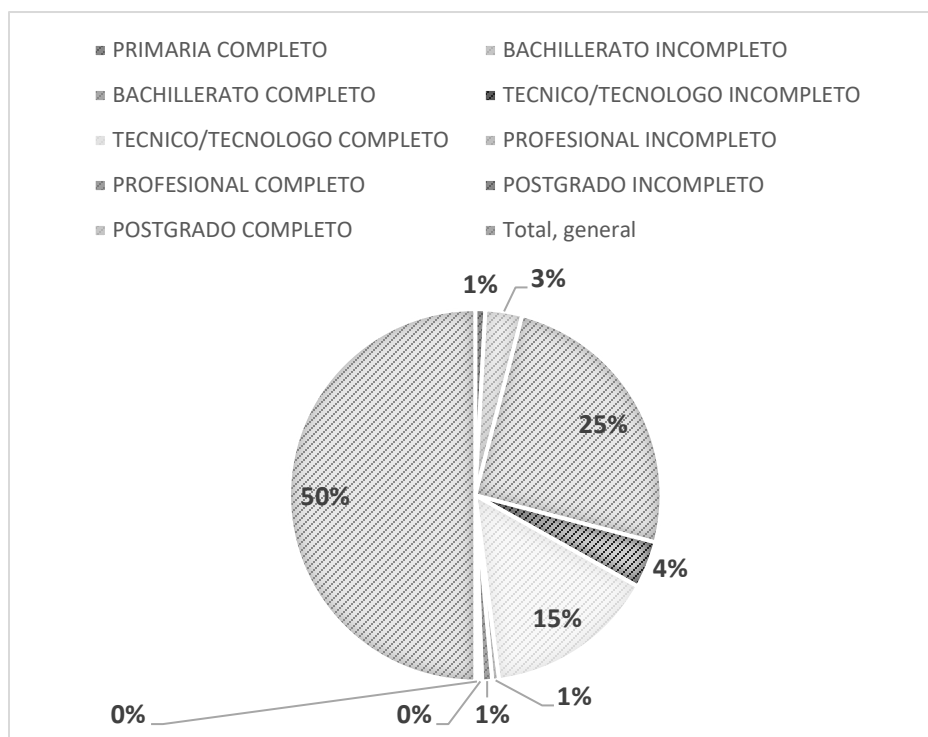
Figura 5*Estado civil de la población.*

Se evidencia un predominio de trabajadores con estado civil casado o en unión libre, lo

cual se relaciona con la presencia de responsabilidades familiares y domésticas. Esta condición puede implicar una mayor carga extralaboral, asociada al cumplimiento de roles en el hogar, cuidado de hijos y gestión del tiempo fuera del trabajo, aspectos que pueden incidir en la disponibilidad de tiempo para el descanso y la recuperación, así como en la percepción de las exigencias del entorno laboral.

Figura 6

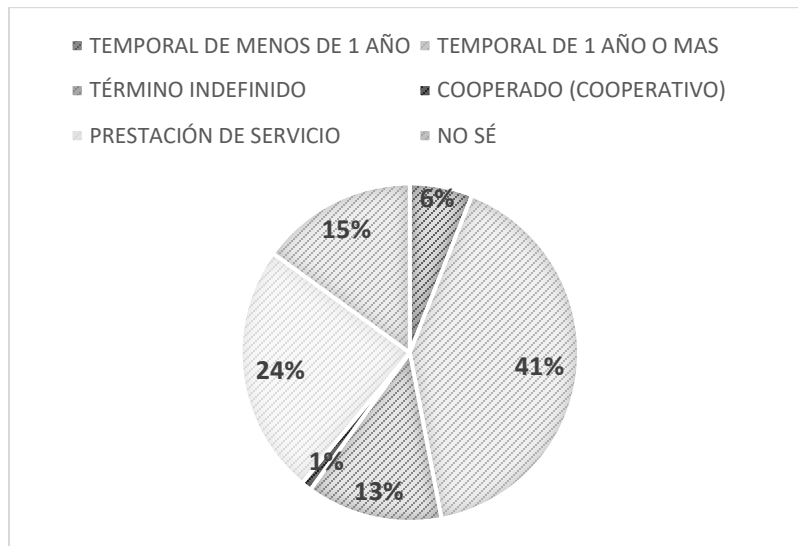
Nivel educativo de la población.



La mayor proporción de trabajadores cuenta con formación técnica o bachillerato completo, acorde con los perfiles requeridos para cargos operativos en logística y distribución.

Figura 7

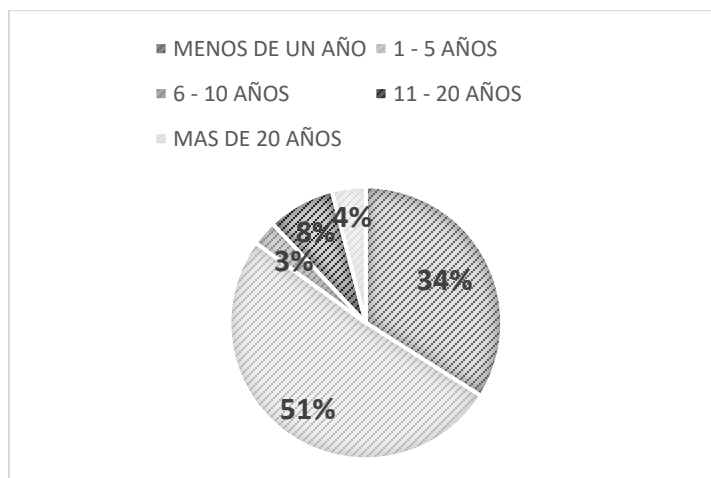
Tipo de contrato de la población.



Se observa que el contrato a término indefinido corresponde a un porcentaje minoritario de los trabajadores (13%), predominando otras formas de vinculación laboral. Esta distribución se relaciona con condiciones de estabilidad laboral variables, lo cual puede incidir en la percepción de seguridad en el empleo y en la forma en que los trabajadores afrontan las demandas del entorno laboral.

Figura 8

Tiempo de contrato de la población.



Se observa que la mayoría de los trabajadores presenta una antigüedad entre 1 y 5 años en la organización, lo que evidencia una permanencia laboral intermedia. Este comportamiento se relaciona con una fase de adaptación y consolidación en el cargo, en la que los trabajadores ya han adquirido experiencia en sus funciones, pero continúan expuestos a las dinámicas propias del entorno laboral.

En este sentido, el perfil predominante corresponde a trabajadores con un nivel intermedio de antigüedad, lo cual implica una exposición sostenida a las condiciones de trabajo que puede influir en la percepción de los factores de riesgo psicosocial, constituyéndose en un elemento relevante para el análisis de las condiciones intralaborales y extralaborales abordadas en el presente estudio.

6.2. Objetivo Específico 2. Analizar los resultados relacionados con los factores intralaborales, extralaborales y los niveles de estrés presentes en los funcionarios.

Para dar cumplimiento al Objetivo Específico 2, se realizó el análisis de los resultados obtenidos en la aplicación de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, considerando los factores intralaborales, extralaborales y los niveles de estrés reportados por los funcionarios en una empresa del sector servicio de logística y distribución de la ciudad de Bucaramanga.

6.2.1. Factores Intralaborales

Forma A de la Batería de Riesgo Psicosocial están dirigidos a colaboradores que desempeñan cargos de dirección o jefatura con personal a cargo. Asimismo, incluyen profesionales o tecnólogos que, aunque no tienen personal a su cargo, cuentan con un nivel suficiente de autonomía para la toma de decisiones relacionadas con su área de conocimiento. En este caso, 152 trabajadores de la compañía CAYL respondieron la Forma A.

Por su parte, los cuestionarios de la **Forma B** están dirigidos a cargos auxiliares que requieren el dominio de una técnica o destreza y presentan un bajo nivel de autonomía en el desarrollo de sus funciones. También incluyen cargos operarios que no requieren conocimientos específicos y cuya actividad depende de las instrucciones impartidas por un nivel superior. En total, 20 trabajadores respondieron la Forma B.

Tabla 3

Niveles de riesgo psicosocial intralaboral por dimensiones.

Condiciones intralaborales	Forma a		Forma b	
Dimensiones	Puntuación	Nivel de riesgo	Puntuación	Nivel de riesgo
Características del liderazgo	30,2	Medio	46,4	Muy Alto
Relaciones sociales en el trabajo	21,9	Medio	28,3	Alto
Retroalimentación del desempeño	30,9	Medio	44,0	Alto
Relación con los colaboradores (subordinados)	4,6	Sin riesgo	N/a	N/a
Dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	21,8	Medio	38,8	Muy alto
Claridad de rol	19,1	Medio	32,8	Muy alto
Capacitación	23,7	Medio	37,5	Alto
Participación y manejo del cambio	41,0	Alto	52,9	Alto
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y	20,7	Alto	42,8	Alto

conocimientos

Control y autonomía sobre el trabajo	56,2	Alto	67,5	Alto
Dominio control sobre el trabajo	29,5	Medio	44,9	Muy alto
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	46,1	Muy alto	45,5	Alto
Demandas emocionales	3,7	Sin Riesgo	2,8	Sin Riesgo
Demandas cuantitativas	45,6	Medio	51,7	Muy alto
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	35,5	Medio	33,2	Alto
Exigencias de responsabilidad del cargo	59,9	Medio	N/a	N/a
Demandas de carga mental	70,5	Medio	69,3	Medio
Consistencia del rol	34,5	Medio	N/a	N/a
Demandas de la jornada de trabajo	56,0	Muy alto	57,7	Alto
Dominio demandas del trabajo	41,1	Medio	39,8	Alto
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización	15,5	Alto	29,7	Muy alto
Y del trabajo que se realiza				
Reconocimiento y compensación	22,5	Medio	33,1	Alto
Dominio recompensas	19,3	Medio	31,8	Muy alto
Total, riesgo Intralaboral	30,7	Medio	39,6	Muy Alto

Los resultados evidencian presencia de niveles de riesgo alto y muy alto en dimensiones asociadas a:

- Demandas del trabajo.
- Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.
- Control sobre el trabajo.

Las demandas del trabajo presentan una tendencia hacia riesgo alto, lo cual podría estar relacionado con la carga laboral, exigencias físicas propias de la operación logística, presión por cumplimiento de metas y tiempos de entrega.

En cuanto a liderazgo y relaciones sociales, los resultados sugieren posibles dificultades en la comunicación organizacional, estilo de dirección o percepción de apoyo por parte de superiores, lo que puede incidir en el clima laboral y en el bienestar psicológico de los trabajadores.

El control sobre el trabajo muestra niveles de riesgo que indican percepción limitada de autonomía en la toma de decisiones, lo cual es frecuente en estructuras operativas con procesos estandarizados.

6.2.1. Factores Extralaborales.

Tabla 4

Niveles de riesgo psicosocial extralaboral por dimensiones.

Dimensiones	Forma a - puntuación	Forma a - nivel De riesgo	Forma b - puntuación	Forma b - nivel De riesgo
--------------------	---------------------------------	--	---------------------------------	--

Tiempo fuera del trabajo	40,6	Alto	42,5	Alto
Relaciones familiares	10,9	Bajo	12,5	Bajo
Comunicación y relaciones interpersonales	22,4	Alto	29,0	Alto
Situación económica del grupo familiar	34,3	Alto	40,8	Medio
Características de la vivienda y de su entorno	14,7	Alto	14,7	Medio
Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo	19,4	Medio	28,8	Alto
Desplazamiento vivienda - trabajo - vivienda	36,0	Alto	41,0	Alto
Total, riesgo Extralaboral	24,0	Alto	27,7	Alto

En relación con los factores extralaborales, se identifican niveles de riesgo medio y alto en variables relacionadas con:

- Tiempo fuera del trabajo.
- Situación económica del grupo familiar.
- Características de la vivienda y entorno.

Estos resultados pueden estar asociados a las responsabilidades familiares predominantes en la población evaluada, así como a las condiciones socioeconómicas propias del contexto.

6.2.3. Estrés

Tabla 5

Nivel de síntomas de estrés en los trabajadores evaluados.

Puntaje total transformado			
Nivel de síntomas de estrés	Jefes profesionales y Técnicos		auxiliares y operarios
	Muy bajo		0,0 a 6,5
Estrés			
Forma a		Forma b	
Puntuación	Nivel de síntomas	Puntuación	Nivel de síntomas
12,0	Bajo	17,7	Alto

A continuación, se muestran los baremos a través de los cuales se clasificó el nivel de síntomas de estrés experimentado por la población en su forma A y B.

Tabla 6

Clasificación del nivel de síntomas de estrés según puntaje transformado.

Bajo	7,9 a 12,6	6,6 a 11,8
Medio	12,7 a 17,7	11,7 a 17,0
Alto	17,8 a 25,0	17,1 a 23,4
Muy alto	25,1 a 100	23,5 a 100

El análisis de los factores de riesgo psicosocial evidencia una diferencia significativa entre los grupos evaluados, identificándose un mayor nivel de riesgo en los trabajadores

operativos (forma B), quienes presentan niveles muy altos en comparación con los cargos profesionales y técnicos (forma A), donde el riesgo se ubica en un nivel medio.

Esta diferencia permite establecer que el grupo más crítico corresponde a los operarios y auxiliares, constituyéndose en el foco principal de intervención.

A nivel de dominios, se observa que las demandas del trabajo representan la dimensión de mayor impacto, especialmente en los cargos operativos, donde se combinan con bajos niveles de control sobre las tareas. Esta interacción entre alta demanda y bajo control configura un escenario de riesgo psicosocial crítico, de acuerdo con los modelos teóricos, al incrementar la probabilidad de sobrecarga y afectación del bienestar del trabajador.

En cuanto a los factores extralaborales, estos no pueden analizarse de manera aislada, ya que se relacionan con condiciones como las responsabilidades familiares, las condiciones socioeconómicas y los tiempos de desplazamiento, los cuales inciden en la disponibilidad de tiempo para el descanso y la recuperación. Estos elementos, en conjunto con las exigencias laborales, pueden intensificar la percepción de carga en los trabajadores.

Respecto al estrés, se evidencia un comportamiento diferenciado según el tipo de cargo, presentándose niveles bajos en los cargos profesionales y técnicos, mientras que en los operarios se identifican niveles más altos. Esto confirma que el riesgo no es homogéneo, sino que se concentra principalmente en el personal operativo.

En conjunto, la integración de los factores intralaborales, extralaborales y los niveles de estrés permite identificar que el principal problema se concentra en los trabajadores operativos, donde confluyen altas demandas laborales, menor control sobre el trabajo y condiciones extralaborales que limitan la recuperación, configurando un escenario de mayor vulnerabilidad frente al riesgo psicosocial.

6.3. Objetivo Específico 3. Proponer un programa de intervención en riesgo psicosocial que incluya

acciones de prevención, control y promoción del bienestar laboral, en respuesta a las necesidades identificadas en los trabajadores del sector servicio de logística y distribución de la ciudad de Bucaramanga.

Con base en los resultados obtenidos en la aplicación de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, se identificaron factores que podrían afectar el bienestar y la salud mental de los trabajadores en una empresa del sector servicio de logística y distribución de la ciudad de Bucaramanga. En este sentido, se proponen un programa de intervención en riesgo psicosocial que incluya acciones de prevención, control y promoción del bienestar laboral, en respuesta a las necesidades identificadas en los trabajadores del sector servicio de logística y distribución de la ciudad de Bucaramanga.

Programa integral de intervención para la gestión del riesgo psicosocial y fortalecimiento del bienestar laboral

Objetivo del programa:

Reducir la exposición a factores de riesgo psicosocial intralaborales, extralaborales y niveles de estrés identificados en los trabajadores, mediante acciones de prevención, control e intervención que fortalezcan el bienestar laboral.

Población objetivo:

172 trabajadores de la empresa del sector logístico y distribución de Bucaramanga, con énfasis en operarios y auxiliares, quienes presentaron mayor nivel de riesgo.

Duración:

12 meses

Responsable:

Área de Seguridad y Salud en el Trabajo, Talento Humano, líderes de proceso y ARL.

Tabla 7

Plan de Intervención para factores de riesgo psicosocial

Tipo de riesgo	Resultado crítico identificado	Objetivo de intervención	Actividad específica	Responsable	Indicador
Intralaboral	Demandas ambientales y esfuerzo físico (muy alto)	Disminuir la sobrecarga física laboral	Pausas activas, rotación de tareas, revisión ergonómica de puestos	SST + jefe operativo	Disminución de fatiga y ausentismo
Intralaboral	Demandas de la jornada de trabajo (muy alto)	Reducir fatiga por extensas jornadas	Revisión de turnos, control de horas extras y tiempos de descanso	Talento humano + SST	Reducción de horas extra
Intralaboral	Control y autonomía sobre el trabajo (alto/muy alto)	Mejorar percepción de autonomía	Participación de trabajadores en decisiones operativas	Líderes de área	Encuestas de percepción
Intralaboral	Liderazgo y relaciones sociales (muy alto)	Fortalecer liderazgo positivo	Capacitaciones en liderazgo, comunicación y resolución de conflictos	Gerencia + Talento humano	Disminución de conflictos
Intralaboral	Claridad de rol (muy alto)	Reducir ambigüedad laboral	Actualización de manuales de funciones y socialización	Talento humano	Mayor claridad en funciones
Intralaboral	Recompensas (alto/muy alto)	Mejorar reconocimiento laboral	Programas de incentivos y reconocimiento	Gerencia	Satisfacción laboral
Extralaboral	Tiempo fuera del trabajo (alto)	Favorecer equilibrio vida-trabajo	Campañas de desconexión laboral y descanso	SST	Mejor percepción descanso
Extralaboral	Desplazamiento	Reducir	Ajuste de	Talento	Disminución

al	to vivienda-trabajo (alto)	desgaste por movilidad	horarios de ingreso/salida	humano	de retrasos/fatiga
Extralaboral	Situación económica familiar (alto)	Apoyar estabilidad financiera	Educación financiera y orientación de beneficios	Bienestar laboral	Participación en talleres
Estrés	Nivel alto en operarios (Forma B)	Disminuir síntomas de estrés	Talleres de manejo del estrés y apoyo psicológico	Psicología + ARL	Reducción de síntomas

Seguimiento y evaluación propuesto

Como parte del diseño del programa de intervención, se propone que la organización implemente mecanismos de seguimiento que permitan evaluar la efectividad de las estrategias planteadas frente a los factores de riesgo psicosocial identificados. Se recomienda que el área de Seguridad y Salud en el Trabajo, en conjunto con Talento Humano y la ARL, realice seguimiento mediante indicadores como: ausentismo laboral, rotación de personal, incapacidades asociadas al estrés, reportes ante el Comité de Convivencia Laboral y resultados de clima organizacional.

Asimismo, se sugiere la reaplicación periódica de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, con el fin de comparar los resultados iniciales y verificar posibles mejoras en los niveles de riesgo intralaboral, extralaboral y estrés. Lo anterior permitirá fortalecer la mejora continua dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y dar cumplimiento a la normatividad vigente.

7. Conclusiones

El análisis del riesgo psicosocial en una empresa del sector servicio de logística y

distribución de la ciudad de Bucaramanga, permitió identificar que el principal factor crítico que incide en el bienestar laboral de los trabajadores corresponde a las altas demandas del trabajo, las cuales, en interacción con el limitado control sobre las tareas y las debilidades en el liderazgo, configuran un escenario de riesgo psicosocial significativo. Este hallazgo refleja una descompensación entre las exigencias laborales y los recursos disponibles para afrontarlas, lo que se traduce en la presencia de niveles elevados de estrés y en una afectación directa sobre la salud y el desempeño de los colaboradores.

Más allá de la identificación de los niveles de riesgo, los resultados evidencian que la organización enfrenta un desafío estructural relacionado con la gestión de la carga laboral, la autonomía en el trabajo y la calidad de las relaciones laborales. En este sentido, el estudio aporta evidencia clave para la toma de decisiones dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, al establecer la necesidad de priorizar intervenciones organizacionales orientadas a la redistribución de tareas, el fortalecimiento del liderazgo y la mejora de los procesos de comunicación interna.

Desde una perspectiva aplicada, esta investigación contribuye al campo de la Seguridad y Salud en el Trabajo al proporcionar un diagnóstico contextualizado que permite orientar acciones concretas de intervención en riesgo psicosocial, superando enfoques generales y facilitando la implementación de estrategias ajustadas a la realidad operativa del sector logístico.

Como limitación del estudio, se reconoce su diseño transversal, el cual permite analizar la situación en un momento específico sin establecer relaciones causales a lo largo del tiempo. No obstante, los resultados obtenidos constituyen un insumo relevante para futuras evaluaciones y para el seguimiento de las condiciones psicosociales dentro de la organización.

En conclusión, el estudio evidencia la necesidad de que la empresa adopte un enfoque

integral y continuo en la gestión del riesgo psicosocial, priorizando aquellos factores que generan mayor impacto en el bienestar de los trabajadores y fortaleciendo así la sostenibilidad organizacional y la calidad de vida laboral.

8. Recomendaciones

Las recomendaciones formuladas en el presente estudio evidencian un enfoque general y predominantemente académico, lo cual no se ajusta completamente a la naturaleza aplicada de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Si bien se proponen acciones orientadas a la prevención, control y promoción del bienestar laboral, estas no se encuentran suficientemente articuladas con los hallazgos obtenidos en el diagnóstico de una empresa del sector servicio de logística y distribución de la ciudad de Bucaramanga.

En particular, los resultados muestran niveles de riesgo alto y muy alto en dimensiones como demandas del trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales, así como la presencia de estrés laboral elevado; sin embargo, las recomendaciones no desarrollan medidas específicas, medibles y directamente orientadas a intervenir estos factores críticos.

Adicionalmente, se identifica una débil relación entre el análisis de resultados y las estrategias propuestas, dado que estas se presentan de manera general, sin detallar procedimientos de implementación, responsables, indicadores de seguimiento o periodicidad, lo que limita su aplicabilidad dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Asimismo, se observa repetición conceptual en la formulación de las recomendaciones, utilizando términos similares sin profundizar en acciones estructuradas como programas de vigilancia epidemiológica en riesgo psicosocial, intervenciones organizacionales específicas o rediseño de las condiciones de trabajo.

Finalmente, la redacción empleada mantiene un carácter genérico, lo que reduce su alcance práctico en el contexto empresarial. En este sentido, se requiere fortalecer la formulación de recomendaciones con un enfoque aplicado, orientado a la toma de decisiones y a la mejora continua dentro de la organización.

Por otra parte, se sugiere desarrollar estudios de tipo longitudinal que permitan analizar la evolución de los factores de riesgo psicosocial en el tiempo, así como evaluar el impacto de las intervenciones implementadas.

Referencias bibliográficas

- Andrade, M., & Gómez, L. (2008). Factores psicosociales y su influencia en el trabajo. Universidad Nacional de Colombia.
- Cuenca, C. (2004). La gestión del conocimiento y el trabajo moderno. En Terán, M. & Botero, S. (2014), Gestión del conocimiento y riesgos psicosociales en Medellín. Universidad de Antioquia.
- Charria, A., Sarsosa, J., & Arenas, F. (2011). Evaluación de los factores de riesgo psicosocial intralaboral en contextos organizacionales. *Revista Colombiana de Psicología*, 20(2), 379–392.
- Cox, T., y Griffiths, A. (2005). Naturaleza y medición del estrés laboral: teoría y práctica. Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. Mc graw hill.
- Gil-Monte, P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista peruana de Medicina Experimental y Salud pública*, 29, 237-241. DOI. <https://www.scielo.org/article/rpmesp/2012.v29n2/237-241/>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. D. P. (2014). Metodología de la Investigación.
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo – INSST. (2018). El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo: Una visión general. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), O.A., M.P. Madrid. <https://www.insst.es/documents/94886/538970/El+efecto+sobre+la+salud+de+los+riesgos+psicosociales+en+el+trabajo+una+visi%C3%B3n+general.pdf/7b79def3-88be-46538b0e->

[7518ef66f518](#)

Ley 100 de 1993. (1993, 23 de diciembre). Congreso de Colombia. Diario Oficial No. 41.148.

[Ley-100-de-1993-Gestor-Normativo](#)

Ley 1010 de 2006. (2006, 23 enero). Congreso de Colombia.

http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html

Ley 1562 de 2012. (2012, 11 de julio). Congreso de Colombia. Diario Oficial No. 48.488 122

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/>

Ley 1566 de 2012. (2012, julio 31). Congreso de Colombia. Diario Oficial No. 48.508

Ley 1616 de 2013. (2013, 21 de enero). Congreso de Colombia. Diario Oficial No. 48.680. [Ley](#)

[1616 de 2013 - Salud Mental](#)

Ley 9 de 1979. (1979, 24 de enero). Congreso de Colombia. Diario Oficial No. 35308.

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%200009%20DE%201979.pdf

Martínez Salazar, E. P., & Murillo Baltan, S. (2021). OIT entornos seguros y saludables: una guía para apoyar a las organizaciones empresariales a promover la seguridad y la salud en el trabajo.

Ministerio de Trabajo; Ministerio de Salud y Protección Social. (2021). *Tercera Encuesta*

Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo (ENCSST 2021) — Informe técnico. Recuperado

https://www.researchgate.net/publication/362455968_TERCERA_ENCUESTA_NACIONAL_DE_CONDICIONES_DE_SST_EN_COLOMBIA

Organización Mundial de la Salud, (2022). *Salud mental en el trabajo. Organización Mundial de la Salud*. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>

Organización Internacional del Trabajo. (2024). *A call for safer and healthier working*

environments. Organización Internacional del Trabajo.

<https://doi.org/10.54394/HQBQ8592>

Pulido, D. (2015). Factores de riesgo psicosocial en Colombia: revisión de investigaciones 2004–2015. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 5(2), 78–86.

Pinto, D., Giraldo, L., & Durango, J. (2022). Factores de riesgo psicosocial en el personal sanitario de primera línea durante la pandemia por COVID-19 en Colombia. *Revista Salud y Sociedad*, 13(1), 45–62.

Resolución 2646 de 2008. (2008, julio 17). Ministerio de Protección Social. Diario Oficial No.47.059.[http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RESOL](http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RESOL.%202646%20DE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf)
[L.%202646%20DE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf](http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RESOL.%202646%20DE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf)

Resolución 2764 de 2022. (2022, 18 de julio). Ministerio del Trabajo.

[https://acmineria.com.co/acm/wp-content/uploads/2022/07/Resolucion-N0002764-](https://acmineria.com.co/acm/wp-content/uploads/2022/07/Resolucion-N0002764-de2022.pdf)
[de2022.pdf](https://acmineria.com.co/acm/wp-content/uploads/2022/07/Resolucion-N0002764-de2022.pdf)

Rodríguez, J., & Rozo, M. (2014). Factores psicosociales intralaborales en profesionales con personal a cargo en una institución de salud. *Revista de Psicología del Trabajo*, 6(1), 23–35.

Rodríguez, J. (2017). Evaluación de factores de riesgo psicosocial en una IPS de tercer nivel en Bucaramanga. *Revista UDES Salud*, 9(1), 45–53.

Soler, M. (2008). La evaluación de los factores de riesgo psicosocial del trabajo en el sector hortofrutícola: el cuestionario FAPSIHOS. Tesis

Terán, M., & Botero, S. (2014). Gestión del conocimiento y salud laboral en Medellín: una perspectiva psicosocial. Universidad de Antioquia.

Villarreal, L. (2012). Clima organizacional y factores psicosociales en el Hospital Universitario

de Santander. Revista de Psicología y Salud Laboral, 4(2), 55–70.

Apéndice

Apéndice A. Consentimiento Informado Empresarial

Consentimiento informado institucional

Autorización para la aplicación de la batería de riesgo psicosocial

Nombre de la empresa: Centro de Distribución Autosur–Bavaria

Por medio del presente documento, la empresa Centro de Distribución Autosur–Bavaria autoriza la realización del estudio titulado “*Medición de factores de riesgo psicosocial en los trabajadores del Centro de Distribución Autosur–Bavaria*”, el cual será desarrollado por las estudiantes: Maria Cecilia Amaris, Ginna Hersilia Suarez, Leidi Paola Gomez, en el marco de su trabajo de grado.

Objetivo del estudio.

El objetivo de esta investigación es identificar, evaluar y analizar los factores de riesgo psicosocial presentes en el entorno laboral, mediante la aplicación de la batería de instrumentos establecida por la normativa colombiana, con el fin de proponer estrategias de intervención orientadas a la prevención del estrés laboral y la promoción del bienestar de los trabajadores.

Procedimiento.

La investigación contempla la aplicación de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, conforme a lo establecido en la Resolución 2646 de 2008, dirigida a los trabajadores de la empresa.

La participación será voluntaria y se garantizará que el proceso no afecte las funciones laborales de los participantes.

Confidencialidad y manejo de la información.

La información recolectada será utilizada exclusivamente con fines académicos y de investigación. Se garantiza la confidencialidad de los datos, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y la Ley 1090 de 2006. Los resultados serán presentados de manera global, sin revelar información individual ni institucional sensible.

Autorización

La empresa declara que ha sido informada sobre los objetivos, metodología y alcance del estudio, y autoriza su desarrollo dentro de la organización.

Nombre del representante de la empresa: Eward Antonio Marin Trujillo C.C.13.486.816 de Cúcuta



Cargo: Gerente

Firma: jueves, 02 de octubre de 2026.

Investigadoras

Fecha: miércoles, 01 de octubre de 2026.

Nombre: Ginna Hersilia Suarez Torres

Firma: 

Nombre: María Cecilia Amaris Caicedo

Firma: Maria Cecilio Amaris

Nombre: Ledy Paola Gomez Pina

Firma: Ledy Paola Gomez Pina

Fecha: 13/10/26

Apéndice B. Consentimiento Informado de los Trabajadores

CONSENTIMIENTO INFORMADO**MEDICION DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL**

La aplicación de los siguientes cuestionarios tiene como objetivo realizar el Diagnóstico de Riesgo Psicosocial, de acuerdo a la Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de Protección Social, en la que se establece que todos los empleadores públicos y privados deben identificar, evaluar, prevenir, intervenir y monitorear permanentemente la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Estos factores son condiciones que pueden ocasionar efectos negativos en la salud de los trabajadores y el desempeño laboral de los mismos.

Esta evaluación se realizará a través de varios cuestionarios que miden Factores de Riesgo Intralaboral, Factores de Riesgo Extralaboral, Factores de Riesgo Individual y Estrés. Una vez recopilada la información, se tabulará, analizará y se entregará en informe grupal a fin de establecer las medidas de control correspondientes.

En el cumplimiento de los objetivos propuestos, la información utilizada para la evaluación de factores psicosociales estará sometida a reserva, conforme lo establece la Ley 1090 de 2006. En consecuencia los expertos evaluadores garantizan el compromiso de usar la información obtenida, única y exclusivamente para los fines inherentes a la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Por favor diligencie la siguiente información:

Yo, JUAN DAVID PUERTAS identificado (a) con documento No. 14274985

trabajador (a) de la empresa Compañía de Almacenamiento y Logística S.A

he comprendido el objetivo y la metodología de la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial.

SI: ☐

NO: ☐

Luego de comprender los objetivos y metodología, deseo diligenciar los cuestionarios en mención:

SI: ☐

NO: ☐

Firma del Trabajador

Fecha: Día Mes Año